

《社区银行管理与营销》

——银行服务营销专家 汪含老师主讲

【课程对象】：网点负责人、社区银行店长

【课程时间】：浓缩版 1 天

【课程大纲】：

(领导指示发言:强调学习的意义和纪律)

课程背景：

作为银行业的一种经营模式，社区银行是国内金融理论界和实务界在共同关注的新热点。近来在各地的规划与布局，社区银行的具体实践成果也第一次展现在人们眼前。本次培训除了将为您梳理社区银行的来龙去脉之外，还将探讨社区银行的发展究竟需要哪些模式上的革命和理念上的创新。

第一讲 社区金融业务管理

前言：关于管理之父杜拉克的题目

关于银行业目前面临的竞争

备受关注的社区网点服务营销

第一篇:境由心生人为峰----关于“人”的管理

一：一个问题

✚ 网点负责人需要什么样的员工和员工主管

二：培养忠实的追随者

✚ 为什么需要培养忠实的追随者

✚ 追随者的四种状态

✚ 如何影响追随者

✚ 引领 80 后和 90 后的几个有效途径

80 后 90 后的表象

如何让 80 后员工接纳你

找到员工心灵的钥匙

三：人员管控 3 步走

✚ 制度管人

什么是制度及制度的作用

银行的规章制度运用

制度不好的原因

制度管人工作中应该注意什么？

✚ 情感管人

快乐工作的典范

管理老员工的技巧

管理有优越感员工的技巧

管理想跳槽员工的技巧

管理缺勤员工的技巧

管理斤斤计较员工的技巧

管理犯错误员工的技巧

✚ 技能管人

强的技能能够让您在管理工作中如虎添翼

四、 因事设人—适合的人做适合的事

就业机制

潜力挖掘

重视大堂

第二讲 社区金融业务管理

壹、 社区金融业务分析与规划——几个问题

贰、 社区金融业务分析与规划

1、 几个社区场景

2、 几种社区金融模式

社区金融商城业务模式

社区周边商圈业务模式

社区本地生活（O2O）业务模式

3、社区金融网

4、社区金融服务站

三、社区金融商城业务模式

1、中高端社区客户群体特点

2、基于社区定位和数据分析的精准营销

高档小区，老小区，动迁小区，村和大队

定客户

定产品

定切入

3、深度互动营销

四、社区营销

社区营销的意义

社区的分类

创新型社区营销的内容

案例：从海底捞学体验式营销

八仙过海学多维式营销

兴业银行社区亲子活动学一体式营销

创新型社区营销的流程设计和实施

项目调研组织

多维营销渠道组合及执行

项目监控评估改进

经典案例赏析：X行网点基金定投理财讲座成功分析

五、社区营销实战

1、众里寻她千百度——发现客户的技巧

客户的判断及分类

- 奢侈品的初步认识
- 客户判断的六个技巧
- 客户分类的标准及简易营销对策

- 寻找客户的 MAN 法则

案例：分析跳广场舞的大妈们的需求

(案例导入：宁波建行的一位客户经理回忆与中行的竞争)

- 客户判别之----性格色彩分析

红色性格客户的判别与分类

(案例：一位客户经理给她的熟客户送礼物时巧妙的营销过程)

- 蓝色性格客户的判别与分类

(视频：武林外传片段)

- 黄色性格客户的判别与分类

(案例：搞定一位女性高管的过程)

- 绿色性格客户的判别与分类

客户的搜集与甄别

- 搜集客户源的技巧

- 分类与筛选客户的技巧

分组演练：发展你个人的社交活动行动计划

娓娓而谈——语言营销的技巧

- 文字语言营销技巧

- 肢体语言营销技巧

2、犹抱琵琶半遮面——高效沟通的一、二、三、四

✚ 沟通的定义

✚ 高效沟通的重要意义

✚ 高效沟通之一（基本原则）

✚ 高效沟通之二

--语言的沟通

--非语言的沟通

✚ 高效沟通之三

共同协议

思想情感

明确目标

- ✚ 高效沟通之四
- 怎样表达清楚
- 倾听的五个层次
- 视频导入：新结婚时代片段
- 问比说更有效
- 回答的境界
- PMP 赞美的技巧

破冰练习：开场白的对话练习

3、 面对面接触的技巧

- 自我介绍
- 确定适合的谈话主题
- 与客户第一次交谈的技巧
- 向客户告别的技巧

4、 润物细无声——产品推销的技巧

完美的 MOTIVE 营销法则

- ✚ Motivation principle (动机原理)
- 演练：分析客户需求动机*
- ✚ Orientating skill (定向技巧)
- ✚ Tracing the relations (追踪关联)
- ✚ Inspiring requirement (启发需求)
- ✚ Value show (价值展示)

FABE 说业务法

F—产品的功能与特色

A—产品的优点

B—产品的利益与好处

E—相关的证据

破冰演练：产品、服务营销话术脚本演练

- 个人理财业务推销技巧
- 个人消费信贷业务营销技巧
- 公司业务营销技巧
- 银行卡业务营销技巧
- 网上银行推销技巧

交叉销售是为了更好满足客户的每一项需求,而不是单为了增加销售产品的数目.

练习：关于实景销售场景中交叉销售产品系列顺序

5、讲述太极处理法： 认同 - 赞美 - 转移 - 反问

演练：异议诊所、处理反对意见

- 课堂分成 4 人一组
- 一人扮演客户，把常见到的反对意见列出来。
- 另外三人每人写出处理回答稿同时回答。
- 注意处理反对意见的 4 个步骤，正确理解客户反对意见的真实原因，然后进入下一阶段的销售流程，提高成功的机遇。